

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan E-commerce semakin tinggi ditandai dengan meningkatnya juga penggunaan internet di Indonesia. Peningkatan nilai yang pesat pada e-commerce juga mempengaruhi konsep pemasaran. Konsep pemasaran yang terjadi saat ini berorientasikan pada konsumen.

Begitu pula dengan website aplikasi Tokopedia, toko online pertama. Website ini memiliki mesin pencari yang memudahkan konsumen untuk mencari produk dan direktori yang digunakan sebagai katalog belanja. TokoPedia bekerja sama dengan beberapa institusi perbankan dan bisnis lainnya untuk memudahkan konsumen melakukan pembayaran untuk mempercepat upaya pemasaran mereka.

Pengguna E-commerce berperilaku sedikit berbeda dari konsumen tradisional. Bagi konsumen online, berurusan dengan pemasar online mempertimbangkan ketidakpastian dan risiko dibandingkan dengan transaksi jual beli tradisional. Pembeli jarang memiliki kesempatan untuk mengetahui kualitas suatu produk dan menguji produk yang diinginkan melalui media web. Ketika pelanggan melakukan pembelian di situs web pemasar yang tidak dikenal, mereka tidak mengetahui kualitas barang atau jasa yang ditawarkan. Salah satu elemen yang mendukung e-commerce adalah website. Konsumen e-commerce berinteraksi dengan bisnis melalui situs web mereka. Pengukuran kualitas situs web dapat dilakukan dengan menggunakan alat atau survei. Penelitian ini mengukur kualitas web pengguna khususnya konsumen berdasarkan pengukuran kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. Pengukuran kualitas web dengan WebQual 4.0 dibuat oleh pengguna web, pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web menyelaraskan kualitas web dengan persepsi

mereka. Webqual 4.0 memiliki beberapa variabel terukur: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

Website adalah situs informasi yang menyediakan berbagai informasi yang berbasis internet yang bisa diakses oleh siapa saja. Saat ini, Internet tidak diperhatikan dan dibutuhkan untuk mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan kebanyakan orang. Situs web adalah ukuran seberapa menarik, kredibel, dan terlihat sebuah perusahaan. Kualitas baik. Website sebuah perusahaan harus efektif merepresentasikan eksistensi perusahaan di mata pelanggan agar konsumen, dalam hal ini pengunjung website, percaya pada institusi tersebut (Kusumawijaya & Karyati, 2016). Konsep kualitas harus komprehensif baik dari segi produk maupun proses. Artinya kualitas harus mencakup semua input dan proses untuk mencapai hasil yang terbaik bagi konsumen. Oleh karena itu, kualitas harus dibangun mulai dari input hingga output berupa hasil. Website adalah keseluruhan halaman web yang terdapat dalam suatu domain yang mengandung informasi (Syaifullah & Soemantri, 2016).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website adalah metode WebQual4.0. WebQual adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998, dan hingga versi 4 saat ini, telah terjadi beberapa interaksi dalam pembuatan dimensi dan pertanyaan. Metode ini merupakan evolusi dari ServQual yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. WebQual 4.0 merupakan ukuran kualitas website berdasarkan research tools yang dapat dikategorikan menjadi empat dimensi yaitu usability, information quality, dan service interaction quality (Nada & Wibowo, 2015). Dengan kata lain, WebQual 4.0 merupakan cara untuk mengetahui seberapa bagus sebuah website, dengan usability quality, information quality, dan interaction quality untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap kualitas website yang terdiri dari dua indikator (Prabowo, Sulistiowati, dan Remantara, 2016). Ada

berbagai persepsi tentang dimensi WebQual 4.0, dan ada yang berpendapat bahwa dimensi WebQual 4.0 tidak hanya 3, tetapi 5, yaitu kenyamanan dan keamanan. Integritas dan kecepatan akses, kualitas informasi, dukungan terhadap kebutuhan pengguna, dan desain website (Akbar, Prajaka, and Andriansyah, 2015).

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti kualitas website, seperti Penilaian Kualitas Website Halal Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang memvalidasi sifat kehalalan suatu produk berdasarkan pilihan pengguna (Giyaanti & Suparti, 2018). Kualitas salah satu situs e-commerce, Pak Aladin (Kurniawati, Kusyanti, dan Mursityo, 2018). Pengukuran Kualitas Website, Kepuasan Pengguna dengan Indikator yang Diubah dengan Menambahkan Dimensi Antarmuka Menggunakan Analisis Perbedaan dan Analisis Kinerja Severity (IPA) dari Universitas Hasanudin (Arifin, Nugroho, & Hanrono, 2013) Analisis Kualitas Situs Web Hotel 88 dari Perspektif (Prabowoetal., 2016), Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 Menggunakan SEM pada Website Dinas Pariwisata Pacitan (Permadi, W, & Amborowati, 2015), Web Pemerintah Survei pengukuran kualitas situs pemerintah daerah, website Oganllir Sumatera Selatan (Irawan), 2012), analisis kualitas website berita digital menggunakan metode WebQual 4.0 untuk pembaca Batampos (Yodi, 2018). Penelitian ini mempertimbangkan pengukuran kualitas pelayanan pada aplikasi TokoPedia Menggunakan metode WebQual 4.0 dengan indikator kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan kepuasan konsumen. Kualitas kegunaan mengukur persepsi pengguna tentang tingkat kegunaan situs web, seperti: B. Mudah dipelajari, mudah mencari informasi, mudah dinavigasi dan mudah digunakan. Kualitas informasi mengukur keakuratan, ketepatan waktu, kelengkapan, dan kesesuaian informasi yang ditampilkan di sebuah situs web. Variabel interaksi layanan, di sisi lain, mengukur kualitas tampilan situs web Anda (Giyaanti & Suparti, 2018).

Universitas Bina Darma adalah salah satu Universitas yang berada di Provinsi Sumatera Selatan kota Palembang, hal yang dilakukan salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran kualitas aplikasi TokoPedia di mahasiswa Universitas Bina Darma Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017. Sehingga perlu untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan pada aplikasi TokoPedia dengan menggunakan metode WebQual 4.0, maka dari itu penulis ini mengambil judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi TokoPedia Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Mahasiswa Bina Darma Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017) Menggunakan Metode WebQual 4.0”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas ada berbagai macam permasalahan yang dapat diidentifikasi, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas kegunaan (usability quality), kualitas informasi (information quality) dan layanan interaksi (interaction quality) yang dihasilkan E-Commerce Aplikasi TokoPedia memberikan pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna?”.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang tercakup dan tidak berkembang terlalu jauh atau menyimpang terlalu jauh dari tujuannya dan tidak mengurangi efektifitas pemecahannya maka penulis melakukan pembatasan masalah yang akan menjadi batasan-batasan masalah dalam melakukan penelitian ini, Yaitu :

- a. E-Commerce yang dijadikan untuk bahan penelitian adalah TokoPedia.
- b. Pengambilan informasi atau data melalui Kuisisioner hanya dibagikan kepada mahasiswa aktif Universitas Bina Darma jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017.
- c. Penelitian ini hanya mengukur atau mengevaluasi mengenai kualitas

kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) TokoPedia dan Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) TokoPedia.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan e-commerce aplikasi TokoPedia terhadap tingkat kepuasan pengguna yang diukur dengan menggunakan variabel *webqual 4.0* yang terdiri dari kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*).

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di peroleh dalam melakukan penelitian ini,yaitu :

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas layanan website TokoPedia, kepuasan konsumen dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana S1.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan solusi pemikiran dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh perusahaan yang terutama mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan e-commerce website aplikasi TokoPedia terhadap kepuasan pelanggan .

c. Bagi Mahasiswa Universitas Bina Darma

Peneliti mampu mendapatkan informasi tentang kualitas website TokoPedia sehingga dapat dijadikan untuk penelitian menyelesaikan tugas akhir.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dari tujuan laporan ini maka penulis membuat sistematika penulisan yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang tinjauan umum yang berkaitan dengan penulisan skripsi, landasan teori dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian variabel dan tahapan metodologi penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan dari pembahasan penelitian tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Aplikasi TokoPedia Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Bina Darma Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2017) Menggunakan Metode WebQual 4.0

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi hasil dari kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.